



SERVITIZATION: UN'INTRODUZIONE

Descrizione del Corso

La transizione da un business basato sul prodotto ad un business di prodotto più equilibrato e di servizio non è in alcun modo un semplice cambiamento. Non è così semplice come la consegna di nuovi prodotti sul mercato perché richiede nuovi processi e metodi che potrebbero essere in contrasto con il presente business manifatturiero dell'impresa. Lo scopo di questo seminario introduttivo di due giorni è di mostrare l'importanza dei servizi nel prodotto e quindi di fornire esempi delle sette sfide che possono impedire/ritardare la consegna di nuovi servizi.

Durante i due giorni, sarai in grado di identificare quali passi concreti potresti eseguire nella tua azienda per l'introduzione e l'ottimizzazione dei servizi. Sarai quindi in grado di valutare le possibilità di trasferimento dei servizi ai prodotti e affrontare le fasi concrete di implementazione per avviare le attività di sviluppo dei servizi

in modo che siano in linea con i tuoi clienti e le tue capacità.

Risultati di Apprendimento

- Comprendere l'importanza del servizio clienti e come esso possa aiutare la tua ditta ed i suoi clienti.
- Come definire il ruolo del supporto clienti per i tuoi prodotti e come esso possa aiutare a migliorare le opportunità di re-buy.
- Essere in grado di identificare quali forme di assistenza clienti sono preziose per

te e per i tuoi clienti.

- Per uscire dal corso con una lista di benefici immediati da implementare per migliorare i tuoi servizi.

Partecipanti

- Comprendere l'importanza del servizio clienti e come esso possa aiutare le tua ditta ed i suoi clienti.
- Come definire il ruolo del supporto clienti per i tuoi prodotti e come esso possa aiutare a migliorare le opportunità di re-buy.
- Essere in grado di identificare quali forme di assistenza clienti sono preziose per te e per i tuoi clienti.
- Per uscire dal corso con una lista di benefici immediati da implementare per migliorare i tuoi servizi.

Prezzi del Corso

Prenotazione Anticipata: 1,350 CHF. Standard: 1,500 CHF

Durata

2 giorni

Istruttore



Shaun West

Shaun West ha lavorato per oltre 18 anni nel servizio post-vendita per GE Energy Services (Italia), Sulzer Rotating Equipment Services (Svizzera) e RWE (UK) prima di trasferirsi nel suo attuale ruolo accademico presso la Hochschule di Lucerna. In ognuno dei suoi ruoli passati il prezzo è sempre stato un aspetto importante, dalla stima della creazione di valore, alle transazioni M&A ed ai contratti di

servizio. Oggi, nel suo ruolo accademico, riunisce la sua esperienza industriale con gli strumenti accademici per indagare e diffondere le questioni chiave relative ai sistemi di prodotti e servizi in primo luogo in un ambito industriale.